

月刊ガソリンスタンド 2021年8月号

● コロナ禍で一気に変化したビジネス環境

SSビジネスとは直接関係ない話題となるかも知れませんが、コロナ騒ぎが1年以上も続きましてステイホームによるリモートによる在宅勤務なども普及して我々の身の周りも急速に変化しています。最近ではシステムのプレゼンテーションもお客様から「リモートでお願いします。」と云われるケースも増えてきました。

SS業界の多くの企業でも「Zoom」などのテレビ会議システムを活用しているところが増えています。そんなわけで、当社もオフィス内である秋田犬の鳴き声などの騒音が心配になるわけですが、最近ではウグイスやカッコウの鳴き声も聞こえますのでテレビ会議を活用する業務環境に慣れてきました。慣れてしまえば非常に快適なものだと感じます。

「ゆきんサポートセンター」では全国各地のお客様のシステム構築からサポート作業までのほぼ全ての業務を「リモート」で行うことができる体制を完備しております。

クライアント企業様のパソコンとサポートセンターをリアルタイムに結び、双方で同じ画面を同時に参照しながらデータの抽出から分析作業、さらにはご要望に応じてのカスタマイズ作業やシステムのアップデート、さらに運用指導まで完璧に行うことができます。

コロナ禍によりこれまでのシステム運用とは次元の違うサポート業務にSS企業も慣れてきましたのでお客様も当社もだいたい業務効率が向上していると感じています。

特に、スピーディーな対応と遠隔地であってもPC画面をリアルタイムに共有しながらの説明や運用指導が可能ですから、まるで、当社の開発プログラマースタッフがお客様のオフィスへ出向いて作業をしているような感覚でビックリしている企業も多いようです。

当然、時間と交通費、ホテル滞在費などが節約できる訳ですから業務コストもかなり削減されるわけでこの部分ではコロナ禍により皮肉にも働き方改革が急速に進んでいると云えそうです。なによりも、移動などに要する時間が節約できることが最大のメリットともなっておりサポート業務はお客様企業と当社ともに大きなメリットとなっています。

● 経営効率を向上させる工夫

コロナウィルスの蔓延で世界中が大混乱しているわけですが、このことにより人々の生活や働き方、仕事の進め方も大きく変化しています。特に企業においてはテレワークの推進により業務の仕訳による経営効率化が急速に進んでいます。これまで日々「慣れ」で進めてきた作業内容を再精査することで重複などの無駄を省き、クラウド化によりデータを一元管理、さらには企業経営の基本となる資源要素（ヒト・モノ・カネ・情報）を適切に分配し有効活用するERPによる「基幹系統合管理システム」への移行など、企業の情報戦略に欠かせない重要システム導入により一気に経営効率向上を実現している企業が増えています。SS業界ではこれまで店頭POSデータから請求書作成を行うための勘定系データ処理が中心であったため、これらの業務を系列計算センターなどへ依存しているケースが多かったわけですが、ウィズコロナからアフターコロナの時代に向けて経営効率の向上が一気に

進むことになりそうです。

ERP のメリットは「情報の一元管理」にあります。企業のあらゆるところに点在している情報を一箇所に集め、その情報を元に企業の状況を正確かつタイムリーに把握しながら、経営戦略や販売戦術を決定していくこととなります。さらに、IT を活用して「業務の効率化」をはかりながら、今後展開される業態改革に向けたシステムとの連携によりスピード化を実現するといった目的での導入構築が増えています。これらの動きは、ガソリン車の急速な減少によるガソリン減販とそのことによる業態改革の必要性を前提にして今後の S S 業界の方向性と生き残り動向を大きく左右する起爆剤となるはずです。

収益構造の見直しと経営効率の向上が今後の S S 業界の生命線です。

● テレワークで見えてきた無駄と今後の課題

コロナ禍は皮肉にも国が進めてきた「働き方改革」を一気に進ませ実現したといえるでしょう。企業のテレワーク推進により在宅作業やワーケーションが普通のこととなっており働く人たちの業務内容や生活にも大きな変化を及ぼし企業間の経営力格差の拡大が顕著となってきました。多くの企業でこれまで慣例的に行われてきた業務内容について、テレワークの推進により業務内容の再精査が実行され、重複する無駄な作業が整理されており、出社しなければならないこと、出社しなくともテレワークで対応可能な業務があらためて区分されるようになってきたため、無駄な作業や余剰人員があぶり出され、これまで課題となっていた人手不足などが解消された企業も増えています。「アフターコロナ」といわれる時代にはむしろ余剰人員が大量に発生する業種も多いと予測されており、S S 業界においてもシステムの見直しなどにより大幅な経営効率化が実現可能ですから業態改善の主軸となっています。現状の石油ビジネス企業においては、高齢化した経営者自身の I T 知識や理解度などが最大の課題となっているようですから、速やかな権限移譲や事業継承もポイントとなっています。さらに意思決定速度を速めることも求められています。

形骸的な役職の変更だけでなく実質的な権限移譲により意思決定速度を速めることなどにも留意する必要があります。

● 消費者ニーズの変化

コロナ禍は販売業者側よりもむしろ消費者側における購入の動機付けの変化に大きな影響が出ていると感じます。S S 業界は基本的に店頭来店客に対応する業態ではありますが、多くの業種において W E B 通販や宅配ビジネスの急速な拡大により消費者の購入方法が変化しており多くの業種で販売手法の変化による「業態改革」が急速に進行中です。

特に W E B 環境を活用する「受注システム」が注目されており、S S 業界においても「灯油配送」の受注システムの活用を工夫する企業が急増しており当社でも対応に追われています。これまで S S 店頭での油外商品販売は来店したお客様との対面販売が中心であったため、声掛けの機会やコミュニケーションも減少しており工夫が求められています。

「油外商品販売」などの接客対応はお客様側から避けられるケースが多いため販売チャンスが少なくなることは当然だと思います。そこで、どのようにしてお客様に対して販売アプ

ローチを行うか、この課題は別にSS業界だけでなくすべての業種における最大の課題となっておりWEBシステムの活用が注目されているわけです。

お客様を選別しながら、お客様が必要とする情報をどのようにしたら適切に発信できるのか、そして、提案したサービスや商品の「見積書」などを個別に発信伝達するのか、また、お客様からの質問や注文、予約などにどのように対応し「受注」するのか、

すべての業界が必死にその手法を模索しています。SS業界にあっても当然そのことの必要性を感じている企業は増えており店頭来店客への対応から顧客誘導型のマーケティング手法を取り入れて成功している企業が増えています。消費者の購入志向の変化を先取りできれば「次の時代」に向けての業態改革が見えてくるはずですよ。

● ガソリンスタンド(SS)という業種は絶滅危惧種

今後、ガソリン車販売禁止などの動きが進む中で、現在の「ガソリンスタンド(SS)」という業態が10年後もこのままの業態で存在、継続経営できると考える方は業界人であっても少ないはずですよ。SS業界を例えば今日だけ、数か月だけ、あと1~2年だけ経営するのであれば現状のままで生きられるのかもしれませんが、あと数年後にはガソリン車販売という大きな節目を迎えることになるわけです。これまでの流れの先には大きな瀑布が待ち受けています。石油業界という「タライ」の中で長い間、競い合い、安売り競争という「共食い」を続けてきたSS業界なのですが、タライごと大きな滝に落下して飲み込まれてしまう世界を考えると、「今動かずして、いつ動く・」ともいえる時代に直面していることを認識する必要があります。このまま「茹でカエル」のように気持ちよく死んでいくのでは情けない。仮にカエルであったとしても両生類ですから冬眠もすれば外環境の変化に応じた体温調節もできるはずですよ。陸に上がっても生きられます。

企業が同一業種で繁栄できる期間は30年程度とよく云われますが、SS業界が「ガソリン」という商材を通じて自動車業界とともに繁栄してきた第一幕は数年後に下りるのかもしれませんが、次に第二幕が控えていると考えれば、モノも考えようだと感じます。

これから数年間は「幕間」だと考えればよいでしょうが、ただ漫然と「幕の内弁当」を食べただけでは意味がありません。次にはどんなビジネスドラマが展開されることになるのか、胸を躍らせながらチャンスの「開幕」を待つことにしましょう。

● ビジネスチャンスに、挑み、成功させるためのポイント

私自身が経験したビジネスチャンスら立ち向かうための道筋、そして全国各地の有力SS企業の経営者の皆様や異業種で成功している経営者の方と接しながら学んだ事例についてご紹介します。これは、現在自分自身の実体験でもあるわけでもありますが、決して自らの成功体験といえるほどのことではありません。

まず、ビジネスチャンスを見つけるには、新しく何かを作ろうとせず、できるだけ多くの情報に触れ、点と点を結んで線にしながらかたちをつくるのが一番重要だと考えています。

つまり、これだけ世の中が急速に進化し変化の激しい時代ですから誰にも考えられない画期的な収益性の高いビジネスモデルの創出はほぼ不可能に近いといえます。

これまで企業秘密だった儲けるための情報なども、インターネットなどの普及によるオープンソース化で誰でもすぐを知ることができる時代ですから、即時に類似するものが出てきて競合ビジネスとなるわけで、情報というものが民主化されているともいえます。

例えば、SS業界における「油外商品」といわれる「車検販売」、保険、板金、などを「点」としてとらえた場合、すでに存在している「自動車業界」の専門家との競合となるケースも多いはずですが、しかし、SS業界には石油製品という「危険物」を専門として取り扱える特殊な優位性もあるわけですが。「消防法」という規制に準じた設備、取り扱い免許なども必要ですから業界としての優位性を発揮できるビジネス分野でもあるといえるわけですが。

● 消費者の目線とニーズを先取りするマーケティング

これからの石油ビジネス、特にSS業界はこれまでの既成概念と先入観を捨てエネルギービジネスとしての最大のマスの中で勝負していくべき時代が到来しています。

「ガソリン」を使用する自動車に乗った来店客を中心とする「待ちのビジネス」の時代からより販売のマス(枠)を拡大することがポイントとなるはずですが。

確かに、ガソリンの販売数量は減少する時代ですから相対的にSS店頭におけるガソリンマーケットは縮小するかもしれませんが、しかし、SS数もこれから減少するはずですから店舗当たりの販売ボリュームがどのように変化していくのかも注視する必要があります。

コストコなど異業種セルフSSの展開などを想定すれば、市況の推移も勘案しておく必要もあります。いずれにしても将来的には流動的な想定をしておく必要があるでしょう。

● 中間留分を中心に、売り方と供給方法が多様化する時代

今後は、石油販売業者の考え方でSSの業態も大きく変化するはずですが、すなわちこれがSS業界における「業態改革」となるはずですが。ここで最大のポイントとなるのはホームエネルギー部門の「灯油」、そして、産業用エネルギー部門である土木用や農業用、工業用燃料などデリバリー(配送)を伴う供給体制の確立です。

東日本大震災の発生以来、東北、三陸、関東地方では緊急時における燃料供給体制の見直しと整備が急速に進んでいますが、緊急時における配送体制の整備は国の助成などもありさらに強化それつつあります。東南海地震や首都直下型地震を想定したシステム構築も各地の企業で進行中。緊急災害発生時には「石油」は暖房用だけでなく重機設備などへの唯一「運べるエネルギー」としてその重要性が認知されており今後さらに「パトロール給油」システム構築による供給体制強化の方向にあります。

全国各地でSS数が減少しており「SS過疎地帯」の問題は深刻な課題として政府も対応を開始しているわけですが、特に過疎地帯などにおける「暖房用灯油」の供給体制は深刻な課題です。この分野では配送システムの広域運用などにより対応が進みつつあります。

● 今後の展開と予測

現在、SS業界はガソリン車の販売禁止などで将来的な展望が見いだせないという経営者の方も多いわけですが、私は今後のSS業界は決して悲観したものではないと思います。

場当たりの経営対応でなく、これまでの業界の既成概念や先入観を捨てること、そして

経営環境の変化を見据えながらの情報分析、さらにはスピーディーな意思決定と行動力が求められる時代に入っています。

まさに、「変化と試練が人と企業をつよくなる」時代が到来しました。これはまさにビジネスチャンスの到来であると確信しております。

「ゆきんこサポートセンター」では全国各地のSS企業の皆様とテレビ会議による今後の業界展望やシステム構築から運用まで、常にご相談やビジネスアイデアの提示を行っております。コロナ禍でも軽井沢の隔離された安全な森の中のセミナールームへお気軽にお出かけください。スタッフ一同、心よりお待ち申し上げます。